

ITS TEMAMØDE

11. MAJ 2016

FLEMMING KOCH



AALBORG UNIVERSITY
DENMARK

TEMAER

- De første indtryk
- Før → Nu → På længere sigt
- Straight Talk
- Hvordan ser "fantastisk" ud?
- Kommunikation
- AAU app's
- Agil governance
- Fornyet IT-strategi/digitaliseringsstrategi



Temaer

DE FØRSTE INDTRYK

**VI KAN, VI VIL, VI GØR DET
DREVET
AF**

Out-side-in

Optimal kundeservice

← **PASSION** →

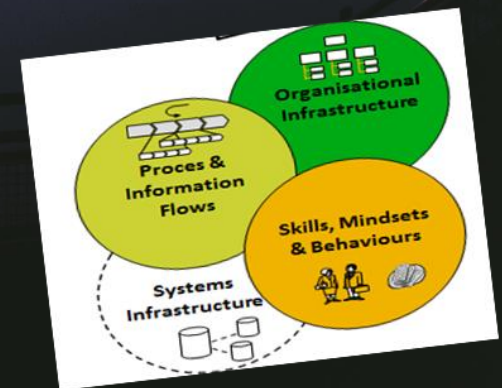
In-side-out

Effektiv IT-afdeling

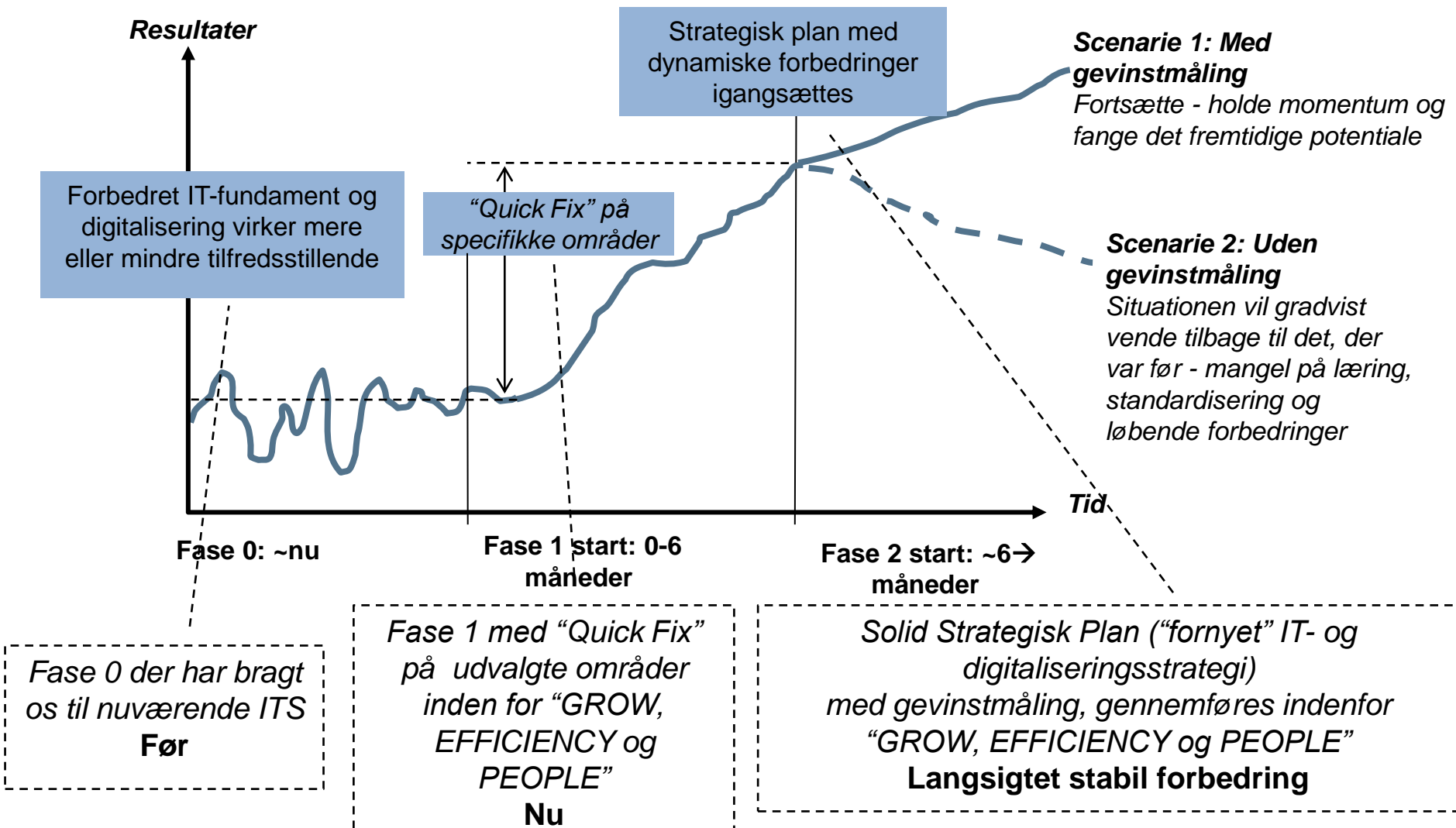
OUR HIGHEST PRIORITY IS SATISFYING OUR CUSTOMERS... EXCEPT WHEN IT IS HARD... OR UNPROFITABLE... OR WE'RE BUSY.



AALBORG UNIVERSITET



FØR → NU → PÅ LÆNGERE SIGT



MEDARBEJDERMØDET

D. 19. APRIL

straight talk

- **Forretningsforståelse** Vi er her for at servicere brugerne – ”vand ud af vandhanen” hele tiden er adgangsbillet – vi er alle i supporten. Forretningens behov er udgangspunktet for næsten alt.
- **Fastsæt IT-service i brugerhøjde** Synliggør ydelserne (”Servicekatalog”). Mål tilfredshed hos brugerne. Korrigér og forbedr inden for ressourcerammerne.
- Vi er her for fagligt at **være på toppen teknologimæssigt** – både ”classic IT” og ”digital IT”
- IT og forretningsprocesser (arbejdsgange) er to sider af samme mønt: forbedringer findes ofte i samspillet – husk processiden. **Systematisk tilgang til procesforbedringer giver stor effekt.**
- Change: Vi vil alle gerne forandring – men ingen vil forandres uden at være involveret – hverken brugere eller IT-medarbejdere. At mestre **change management er reel respekt for brugerne og IT-medarbejdere**
- Afklaret niveau af IT-service, teknologiske ambitioner, procesforbedringer og change-behovet er **styrende for kompetenceniveau** og omfanget af IT: grundlaget for at designe organisationen
- Undgå ”Analyse-Paralyse”. Vær datadrevet i analyse. Fokuser på hurtigt at komme til planen. Eksekver, Eksekver, Eksekver. ”Fejl hurtigt” og korriger dernæst. **Eksekver, Eksekver, Eksekver.**
- Lederskab er at være rollemodel og inspirator. Gå foran. Vis vejen. **Få alle med på rejsen via passion og begejstring – også på de udfordrende strækninger.** Mål og følg op. Korrigér.

TEMAMØDE 11. MAJ

The logo for 'straight talk' is displayed in a white circle. The word 'straight' is in a grey sans-serif font, and 'talk' is in a black sans-serif font. The letter 'a' in both words is highlighted in red.

PRINCIP 1 Vi leverer løsningsorienteret og værdiskabende administration og service

Det gør vi ved at:

”Vand ud af vandhanen i aftalt kvalitet er adgangsbillet”

PRINCIP 2 Vi leverer organisatorisk helhedssyn

Det gør vi ved at:

Afklarede IT-services ↔ Organisatoriske synergier

PRINCIP 3: Vi leverer relevant standardisering

Det gør vi ved at:

Administrativ standardisering: Systemer og processer er to sider af samme mønt

PRINCIP 4 Vi bidrager til et attraktivt og udviklende arbejdsmiljø

Det gør vi ved at:

Fastsæt service i brugerhøjde. Mål tilfredshed → korriger. Kalibrer ifht. til ressourceramme

PRINCIP 5 Vi udviser god ledelse og godt samarbejde

Det gør vi ved at:

Rollemodel, der inspirerer og viser vej

Det digitale AAU

Indsatsområdet for det digitale AAU skal styrke og effektivisere de administrative processer og støtte op om digitaliseringen af AAU's kerneaktiviteter.

1. Hvor skal vi hen?
2. Gennemfør og følg op
3. Korriger, da teknologi er dynamisk

HVORDAN SER “FANTASTISK” UD NÅR, ITS BETJENER 25.000+ BRUGERE?

SERVICE-
KATALOG

Hvad får en ny
medarbejder fra dag 1



PC'en står på dit bord
klar til brug



Servicedesken ved
hvem du er og hvad
du bruger fra dag 1



Grunduddannelsen
gives på dag 1
sammen med datoer
for videreuddannelse



Bruger-id og
kodeord til
rådgighed
med den
adgang som
kræves



mobiltелефonen
er sat op og
klar til brug



Hvad ønsker nye og
eksisterende studerende eller
mobilbrugere at have



Mobil adgang altid og
alle steder ved hjælp af
opdateret udstyr



Adgang til up-to date
applikationer både
online og offline til
enhver tid samt web-
adgang til uddannelsen

Løbende
forbedringer



HVORDAN SER “FANTASTISK” UD, NÅR ITS BETJENER 25.000+ BRUGERE?

SERVICE-
KATALOG

Hvad alle vores lokationer forventer



Servicedesk 24X7 med 1. og 2. level support



On-site support der arbejder på alle lokationer regelmæssigt



Alle kritiske systemer skal altid være tilgængelige og må aldrig være langsomme



Projekter der bliver leveret til tiden, i det aftalte omfang og til den aftalte pris. “Vi skal holde vores løfter”

HVORDAN SER “FANTASTISK” UD, NÅR ITS BETJENER 25.000+ BRUGERE?

SERVICE-
KATALOG

Det vi skal gøre for at understøtte uddannelse og videnskab



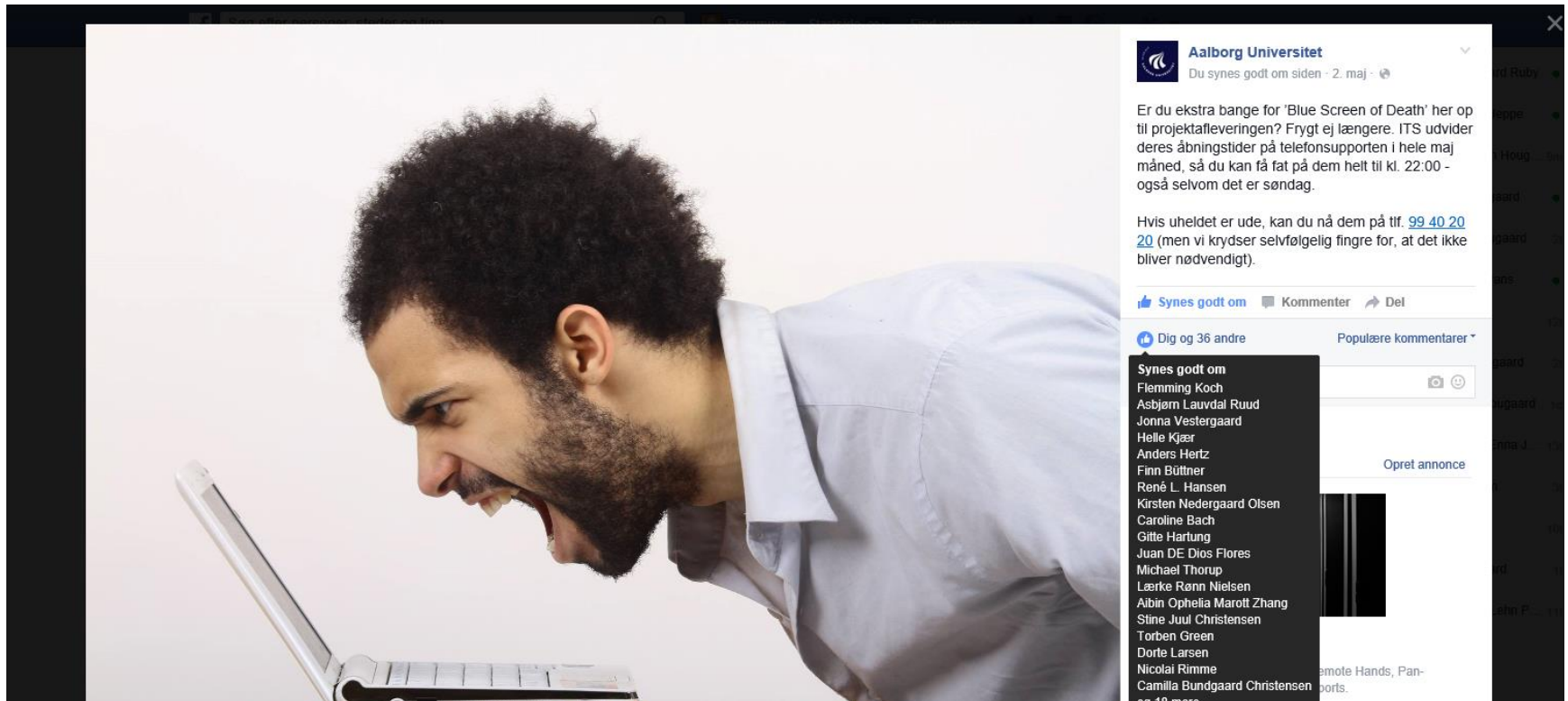
Hurtig, lydhør
og fleksibel



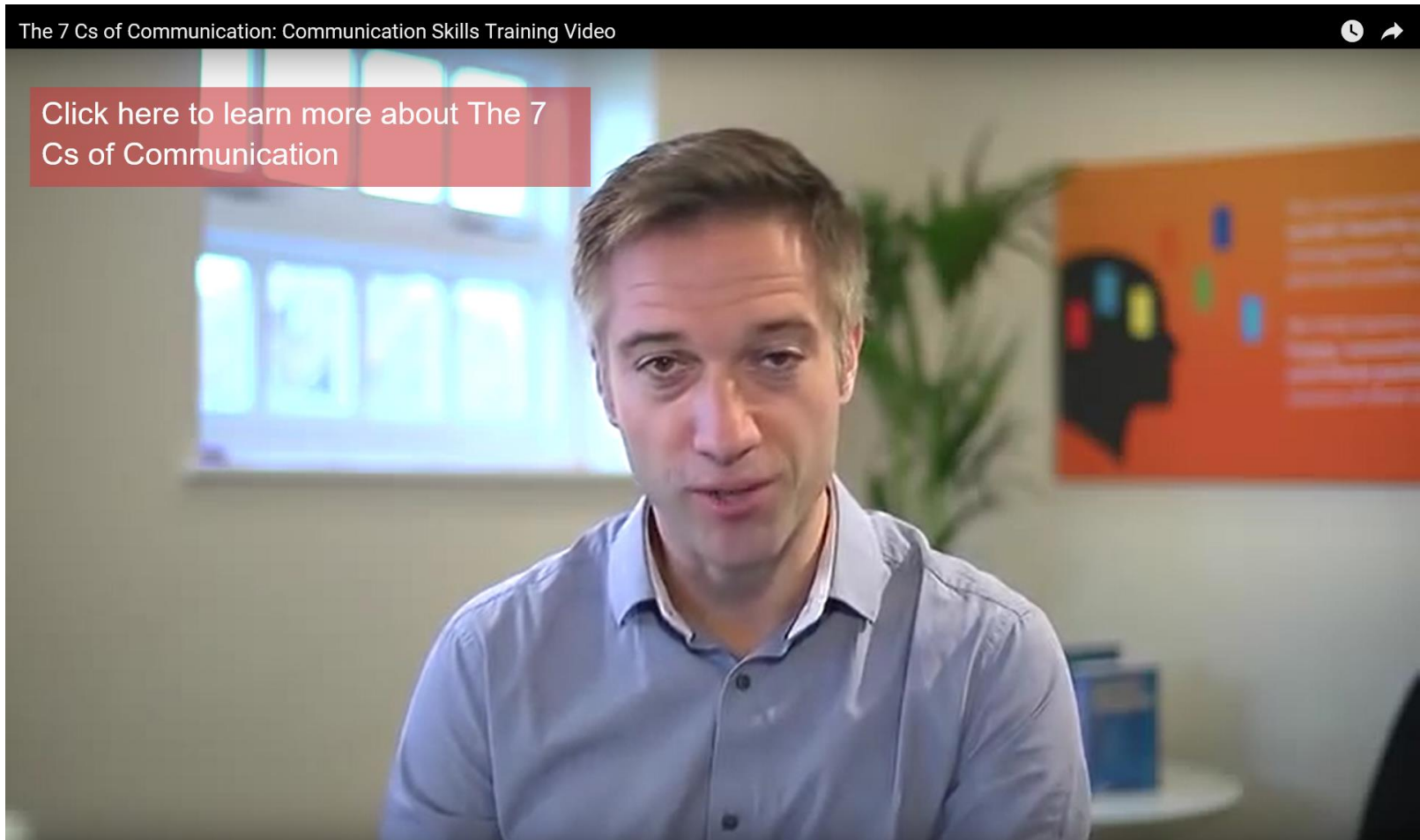
Vær der, bliv set og
arbejd sammen med
vores kunder. Hvad
er det næste, de gør?



KOMMUNIKATION I BRUGERHØJDE



KOMMUNIKATION I BRUGERHØJDE

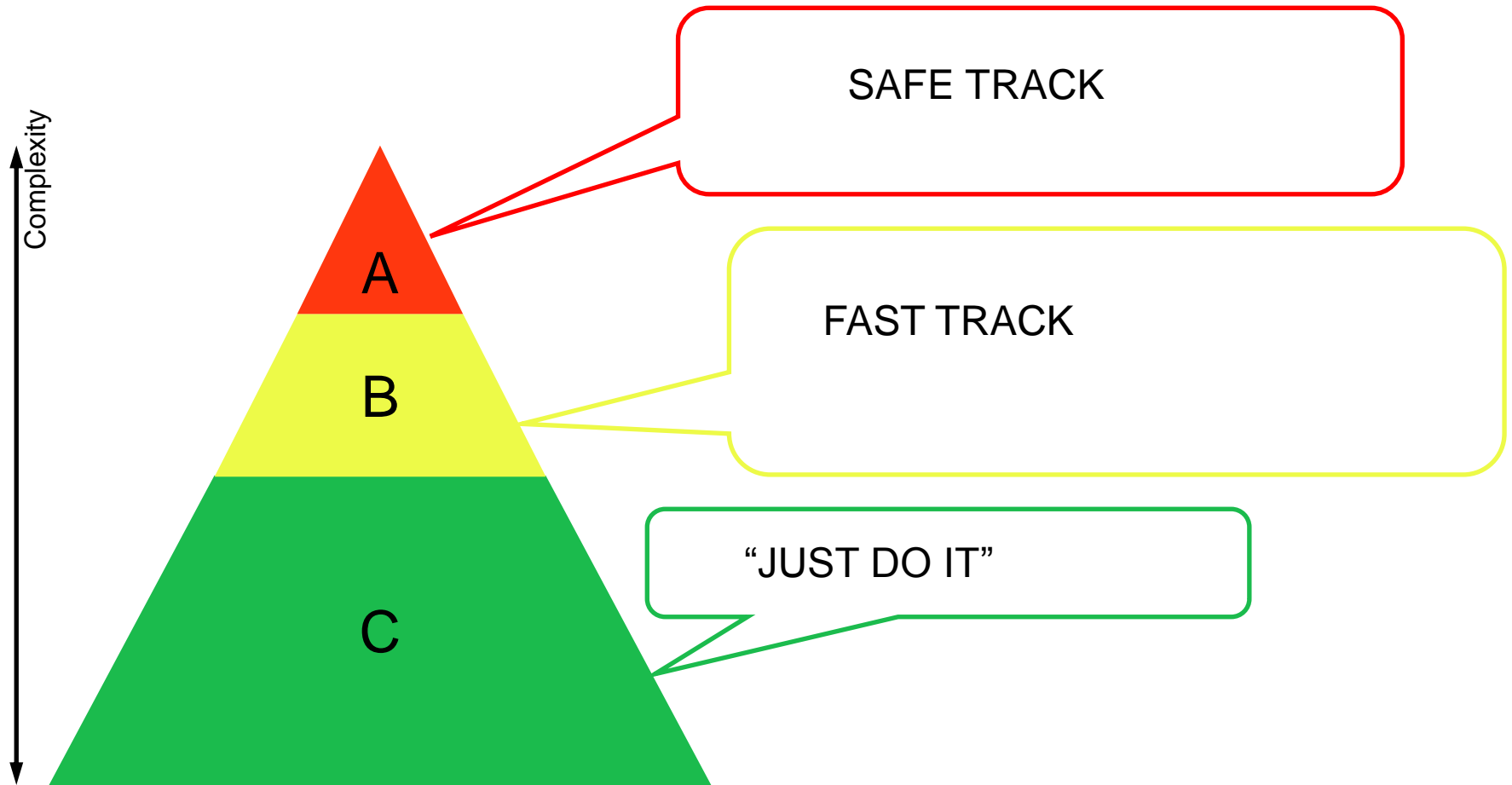


AAU APPS – INSPIRATION FRA UNIVERSITY OF ABERDEEN



PROCESS is more
IMPORTANT than **EVER**

AGIL IT-GOVERNANCE



PÅ "LÆNGERE SIGT" SKAL IT- OG DIGITALISERINGSSTRATEGI AFKLARES – BASERET PÅ "VIDEN FOR VERDEN" (AAU STRATEGI 2016-21)



Plads til flere APPS



Plads til mere Twitter



Plads til mere Facebook



Plads til "Fornyet" IT Plan

